

# Plano de Ação

2024

SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA  
SEAPE - DF

# Apresentação

**A Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (Seape/DF) é responsável pela elaboração e aplicação de políticas criminais e penitenciárias, bem como pela gestão das unidades orgânicas (prisões ou não) que atuam no âmbito da execução penal.**

**Assim, compete à Ouvidoria da SEAPE receber e responder manifestações recebidas por meio do Sistema Participa DF ou do Disque 100 relativas ao funcionamento do Sistema Penitenciário, além de atender a demandas pontuais da Vara de Execuções Penais – TJDFT, Núcleo de Controle do Sistema Prisional - MPDFT, Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e Ouvidoria Nacional dos Serviços penais para sanar falhas na prestação dos serviços.**

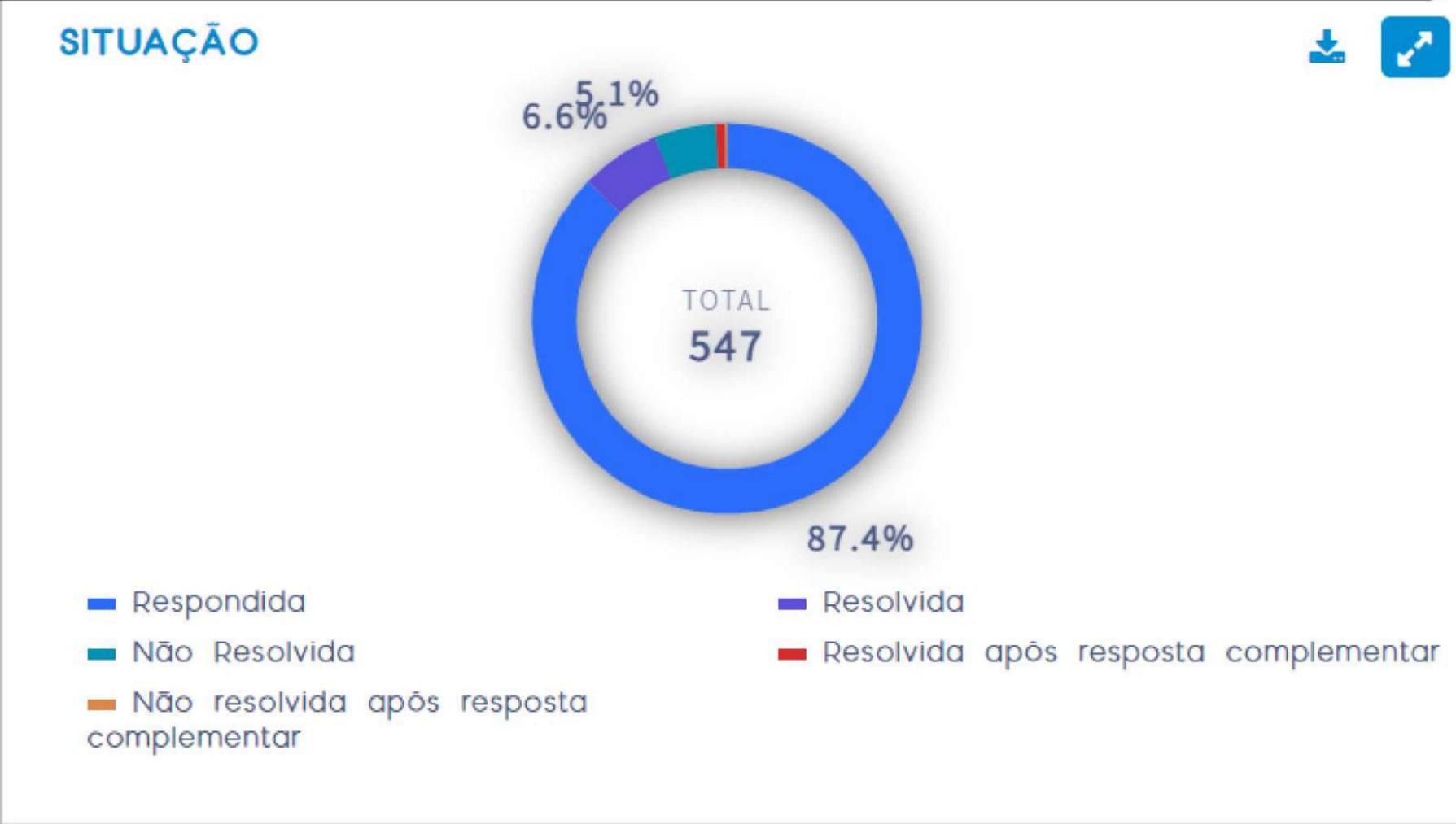
**O presente relatório tem como escopo analisar as demandas recepcionadas no ano de 2023 e direcionar ações para os anos de 2024 e 2025.**



# DIAGNÓSTICO DE 2023

**No ano de 2023, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE, recebeu, por meio do sistema PARTICIPA-DF, o total de 547 demandas relacionadas com a prestação de serviços penitenciários.**

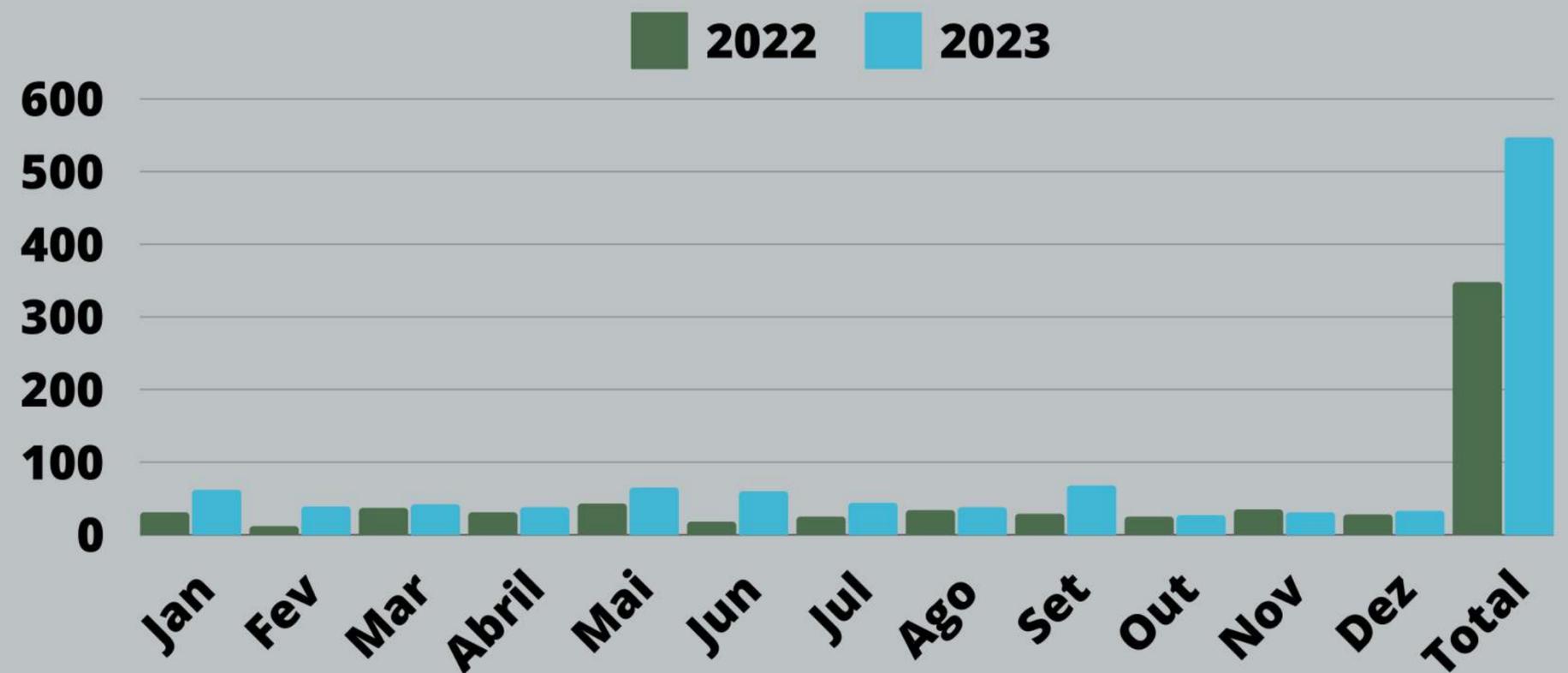
**2023**



# Diagnóstico

## Total de Manifestações

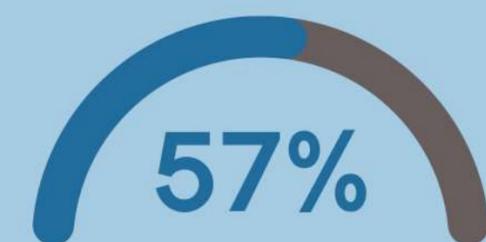
O gráfico abaixo aponta o comparativo de manifestações mês a mês entre os anos de 2022 e 2023, **com aumento das demandas totais em cerca de 57%.**



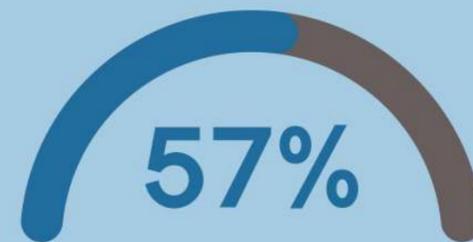
**NÃO OBSTANTE TENHA OCORRIDO UM AUMENTO EXPRESSIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS, ESTA TAMBÉM PODE SER CREDITADA ÀS AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA EM CONJUNTO COM A SEAPE, QUE RESULTARAM EM UMA MAIOR CONFIANÇA DO PÚBLICO ALVO EM FAZER USO DO SERVIÇO. IGUALMENTE, É POSSÍVEL OBSERVAR UMA MELHORA INTENSA NOS INDICADORES NO ANO DE 2023, CONFORME PODE SER OBSERVADO NOS GRÁFICOS ABAIXO.**

### Indicadores 2022

**Satisfação com a resposta**



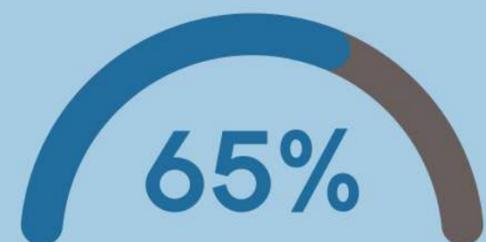
**Resolutividade**



**Satisfação com o atendimento**



**Satisfação com o serviço**

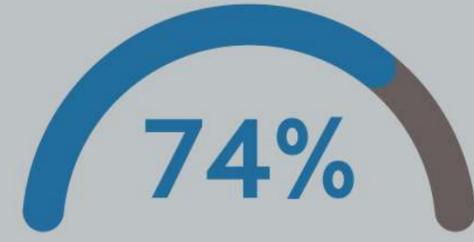


**Recomendação**

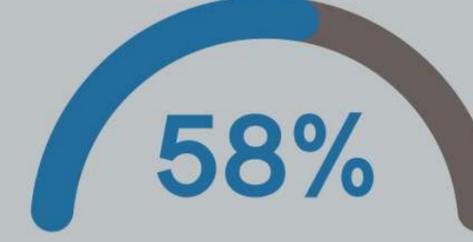


### Indicadores 2023

**Satisfação com a resposta**



**Resolutividade**



**Satisfação com o atendimento**



**Satisfação com o serviço**

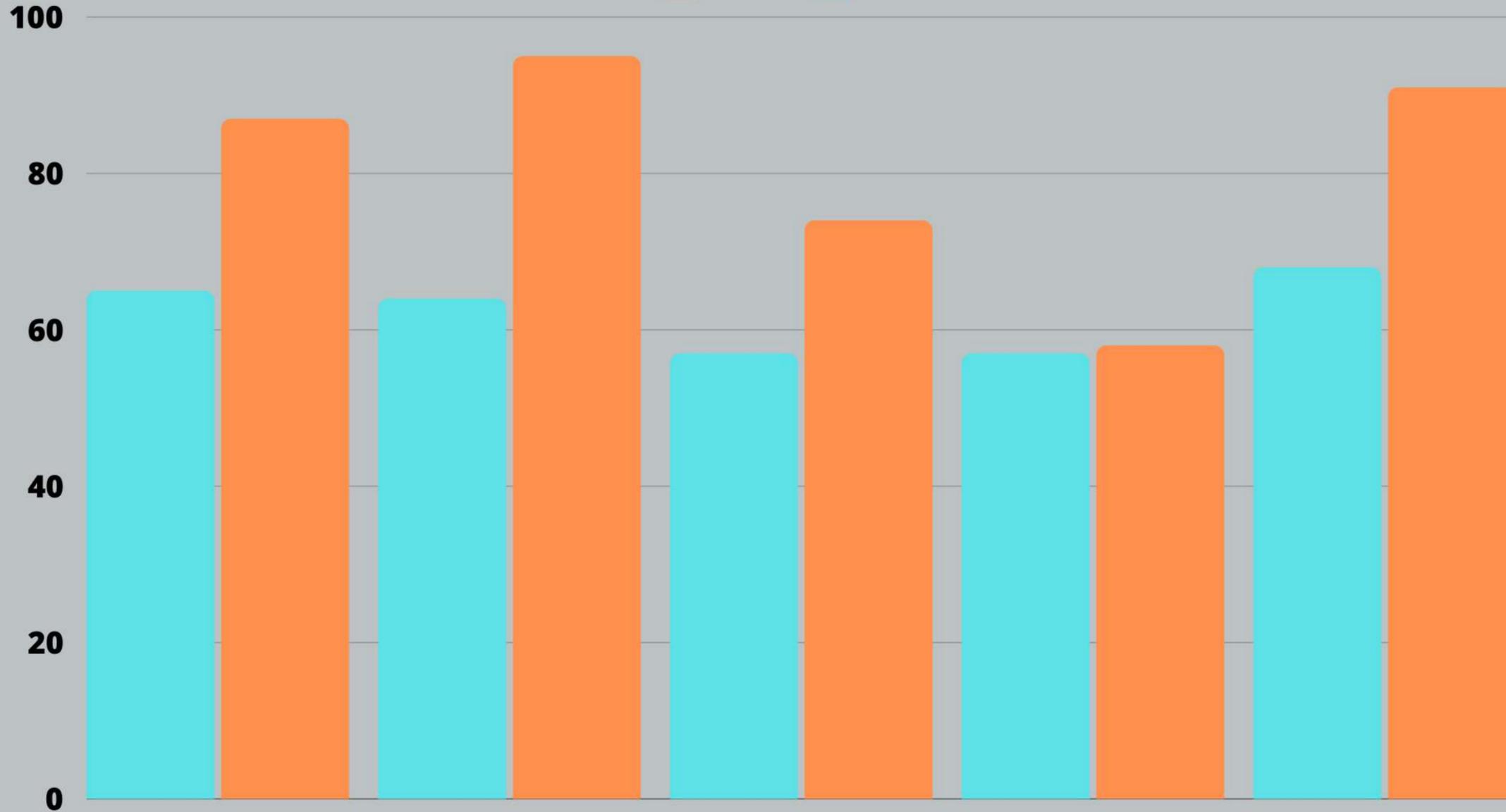


**Recomendação**



# Indicadores de Performance - Gráfico Comparativo

2022 2023



Satisfação com o serviço

Recomendação

Qualidade da Resposta

Resolutividade

Satisfação com o atendimento



para  
bênçãos



Dentre os avanços realizados pela SEAPE-DF, a melhora no Rank de Ouvidorias é significativa, conforme dados expostos abaixo, extraído do Painel de Ouvidoria da CGDF. Atualmente, a SEAPE-DF possui a melhor colocação no segmento segurança pública.

Posição em  
2022:  
44<sup>a</sup>  
colocação

Posição em  
2023:  
38<sup>a</sup>  
colocação

**A MELHORA GENERALIZADA DOS ÍNDICES POSSIVELMENTE DECORRE DAS AÇÕES REALIZADAS EM CONJUNTO PELA OUVIDORIA SECCIONAL E DEMAIS SETORES DA SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA, QUE VEM DEMONSTRANDO UMA MAIOR HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AOS DEMANDANTES, USUÁRIOS DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA.**

## **METAS QUE NORTEARAM 2023**



**ELABORAÇÃO DA  
CARTILHA DO VISITANTE**



**FINALIZAÇÃO DO  
CONCURSO DE DESENHO**



**MELHORIA DAS  
RESPOSTAS**



# ELABORAÇÃO DA CARTILHA DO VISITANTE

Dentre as metas para 2023, restou prevista a elaboração de forma conjunta com as áreas técnicas, uma cartilha em linguagem simples e didática para os usuários de serviço público da SEAPE-DF. Todavia, dada a complexidade da tarefa, que envolve todas as áreas para uma padronização de procedimentos, sua construção demandará mais tempo que inicialmente previsto. **Desta**

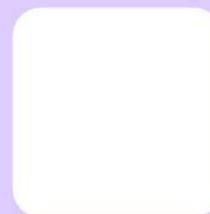
**forma, fica estimado para agosto de 2025 o lançamento da CARTILHA DO VISITA de 2025 o lançamento da CARTILHA DO VISITANTE.NTE.**



*2023: Reunião com as áreas técnicas*



*2023: Workshop com os Núcleos de Visita das Unidades Prisionais - NUVIS*



*2024: Finalização da cartilha com a participação dos NUVIS e ASCOM - Divulgação e treinamento para os policiais.*



*2025: Lançamento da Cartilha no site da SEAPE - DF*



# FINALIZAÇÃO DO I CONCURSO DE DESENHO "DESENHANDO O AMOR"

No ano de 2023, foi finalizada a primeira edição do concurso Desenhando o Amor, um projeto desenvolvido pela Ouvidoria da SEAPE desde 2022, com o apoio de diversas áreas técnicas.

Voltado para as crianças de 2 a 11 anos, familiares de pessoas privadas de liberdade. O tema do concurso foi o amor que a criança sente pelo(a) interno(a).

A premiação com kits para desenho para os cinco primeiros colocados, foi entregue em uma emocionante cerimônia que contou com a participação dos custodiados.

Todos o desenhos participantes, após o resultado, foram entregues às pessoas privadas de liberdade pela SEAPE.





17/11/23 às 20h30 - Atualizado em 21/11/23 às 14h09

Seape/DF recebe premiação em concurso de Melhores Práticas em ouvidoria

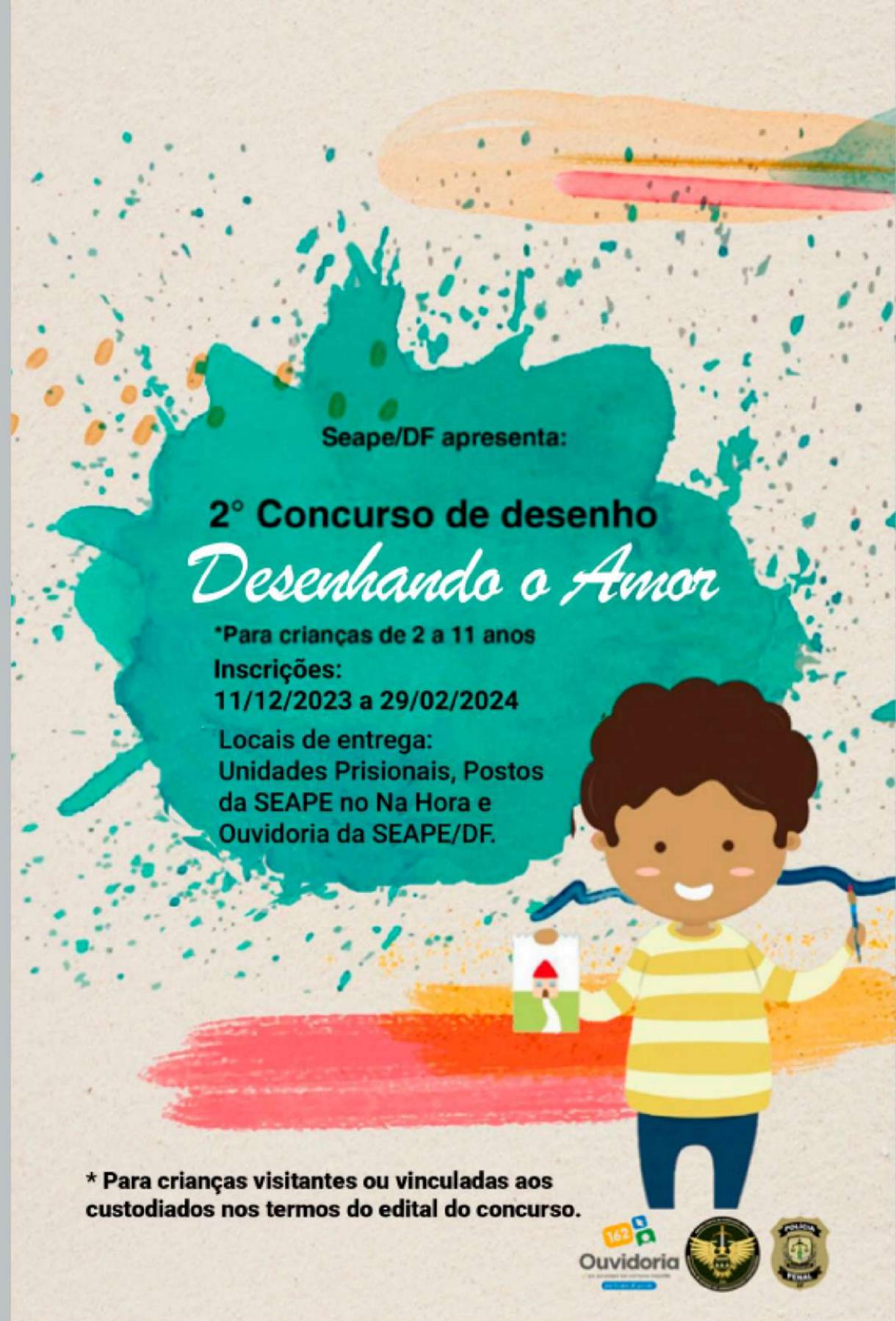
**O projeto do concurso de desenho, além de promover uma aproximação entre pessoas privadas de liberdade e seus entes queridos, foi premiado no 8º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, promovido pela Ouvidoria Geral do DF.**





# 2023

**A segunda edição do Concurso Desenhando o Amor foi lançada no fim de 2023, com término das inscrições previstas para o dia 29/02.**



Seape/DF apresenta:

**2º Concurso de desenho**  
*Desenhando o Amor*

\*Para crianças de 2 a 11 anos  
Inscrições:  
11/12/2023 a 29/02/2024  
Locais de entrega:  
Unidades Prisionais, Postos da SEAPE no Na Hora e Ouvidoria da SEAPE/DF.

\* Para crianças visitantes ou vinculadas aos custodiados nos termos do edital do concurso.







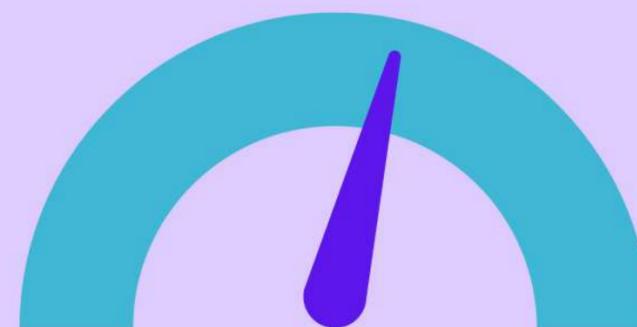
# MELHORIA DAS RESPOSTAS

**“Você ficou satisfeito com a resposta recebida?”**

No plano para 2023, restou prevista a implementação de ações para aumentar a qualidade das respostas, obtendo melhores índices da pesquisa de satisfação (1%).

Desta forma, além de encaminhar a demanda processualmente, esta Ouvidoria passou a realizar contato com maior constância com as áreas técnicas demandadas. Assim, além de traduzir o anseio dos usuários da forma mais clara possível, foi possível orientar aos elaboradores das respostas sobre a necessidade de compreensão das respostas pelos usuários.

Nos índices do ano de 2023, foi observada uma melhora de 17% na avaliação da qualidade da resposta em comparação com o ano de 2022, conforme demonstrado pelo gráfico.



**Em 2022, 57% dos usuários responderam positivamente.**



**Em 2023, 74% dos usuários responderam positivamente.**

**Aumento de 17%**

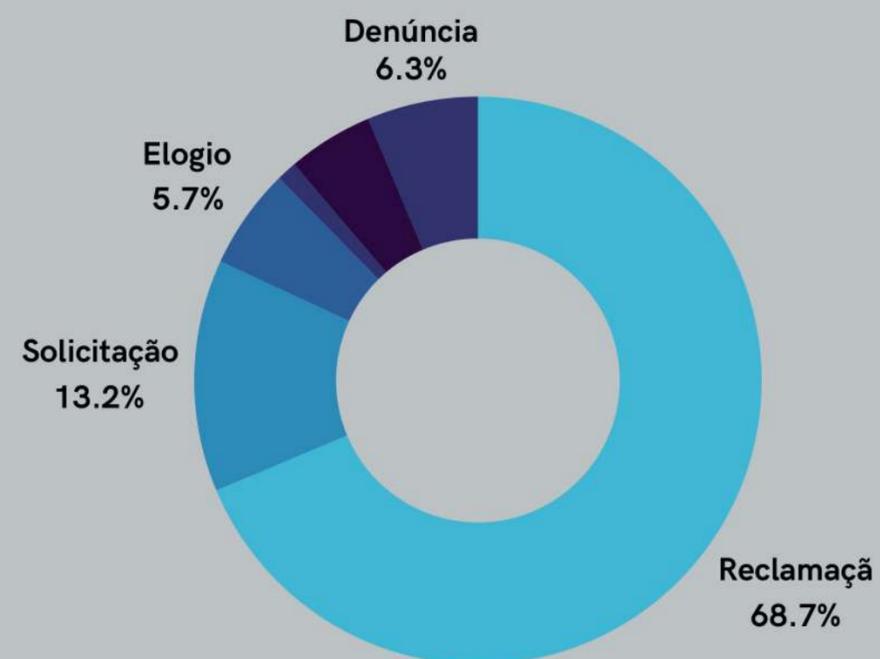


## ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2023

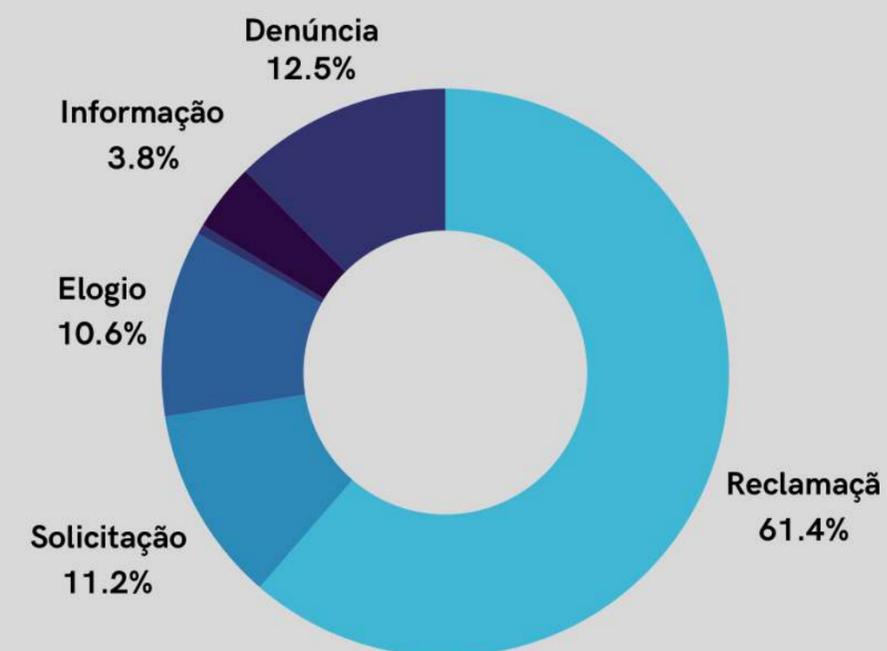
**Para melhorar a prestação do serviço de administração penitenciária para os anos de 2024 e 2025, esta Ouvidoria realizou uma minuciosa análise de todas as demandas registradas no ano de 2023. Nas páginas a seguir, é possível observar o resultado do exame das manifestações.**

# Tipologia

**2022**



**2023**

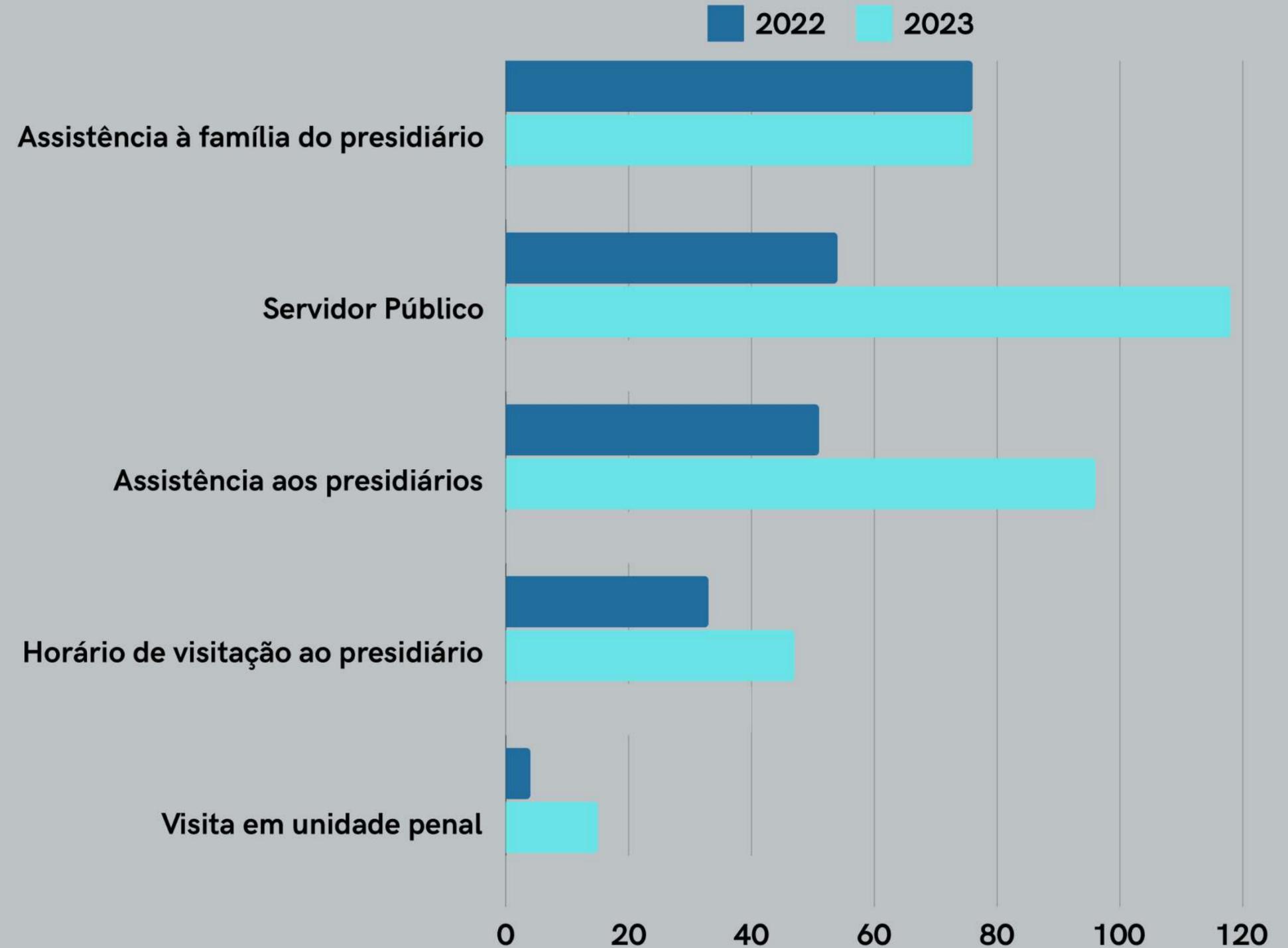


**Observa-se que na variação de tipologias, entre os anos de 2022 e 2023, houve um maior número de denúncias e elogios e menor número de reclamações. Os índices referem-se a todas as demandas recebidas pela SEAPE/DF. Os três setores mais demandados serão analisados neste relatório posteriormente, em especial no tocante às denúncias.**

# Assuntos Recorrentes

## Servidor Público

Observa-se em todos os assuntos mais demandados, uma gama diversa de tópicos, tais como alimentação dos internos, pedidos para trabalho e estudo, itens permitidos, etc, de forma que os assuntos disponibilizados pelo sistema não refletem a realidade das demandas. Quanto ao aumento do assunto "Servidor Público", este possivelmente está ligado ao acréscimo do número de denúncias e elogios (ambos costumam figurar com o mesmo assunto).



## TOTAL DE 547 DEMANDAS



Conforme já explicado, em todos os assuntos escolhidos pelos usuários no ano de 2023, o teor das demandas apresenta assuntos diversos. Assim, foi realizada uma análise caso a caso, de maneira a apontar alguns dos tópicos mais abordados pelos manifestantes junto à SEAPE/DF.

**Denúncias contra servidores**  
**Reclamações sobre o tratamento dos reeducandos**

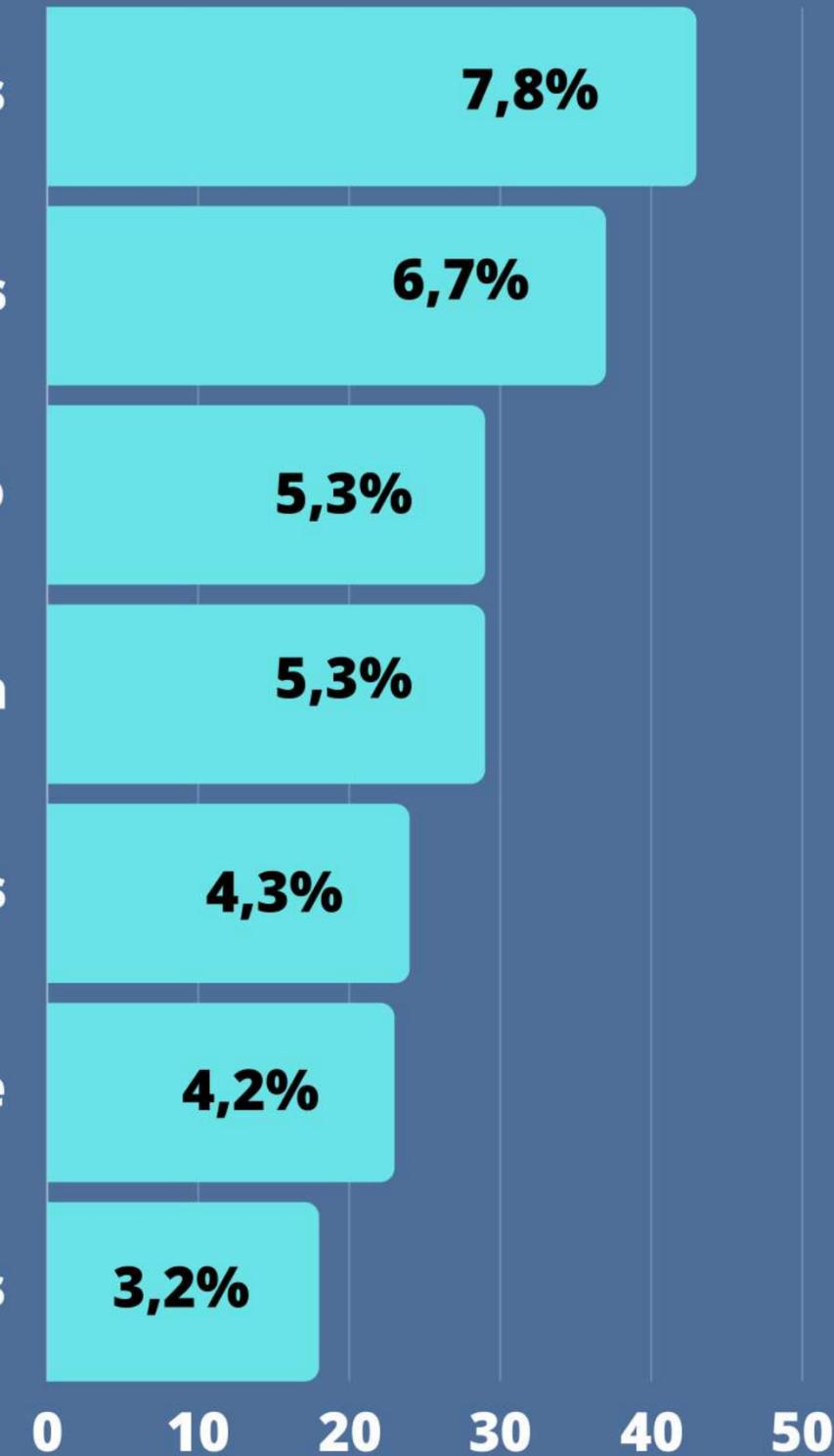
**Alimentação**

**Emissão de senha**

**Elogios**

**Certidão de cárcere**

**Assistência à saúde de custodiados**

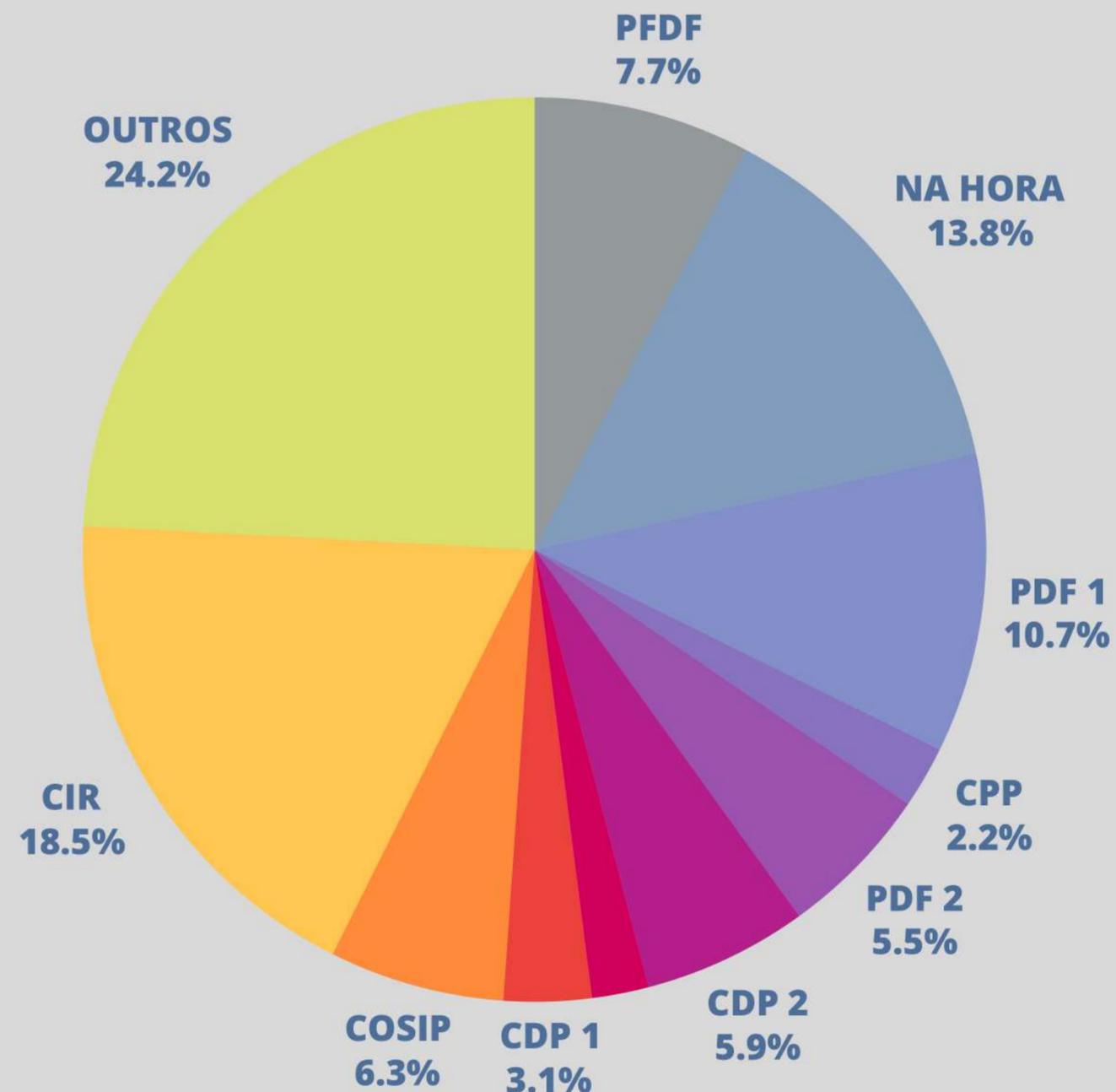


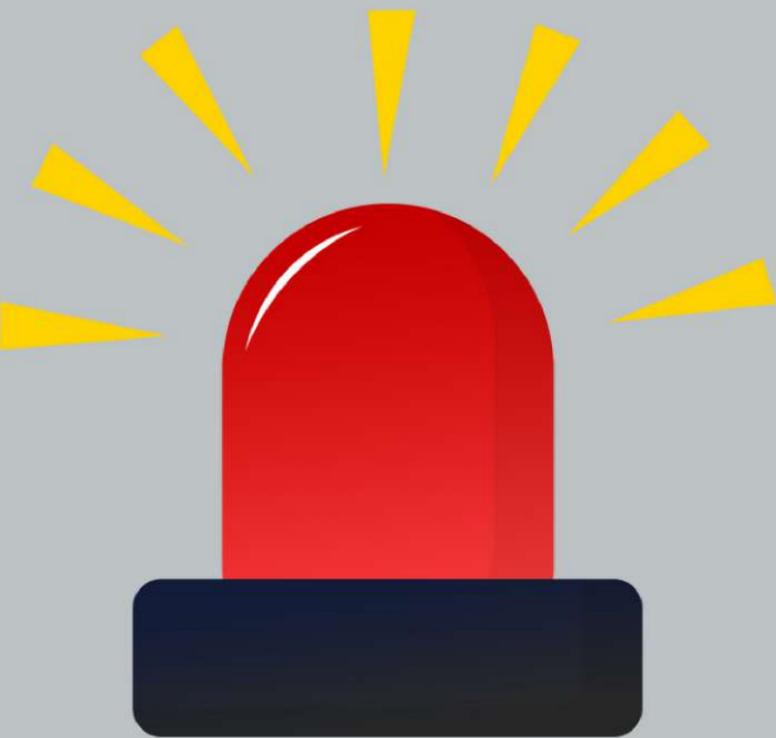
# DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES EM 2023

Após análise realizada por esta Ouvidoria, foi identificada a seguinte proporção de demandas por unidade responsável pela resposta ou diretamente envolvida no relato.

A contagem inclui todas as tipificações, inclusive elogios.

Foram incluídas no gráfico as Unidades Prisionais e setores mais demandados.





**Diante dos resultados apresentados, esta Ouvidoria realizou a análise das demandas dos três setores mais demandados da SEAPE/DF.**

**1. CIR**

**2. NA HORA**

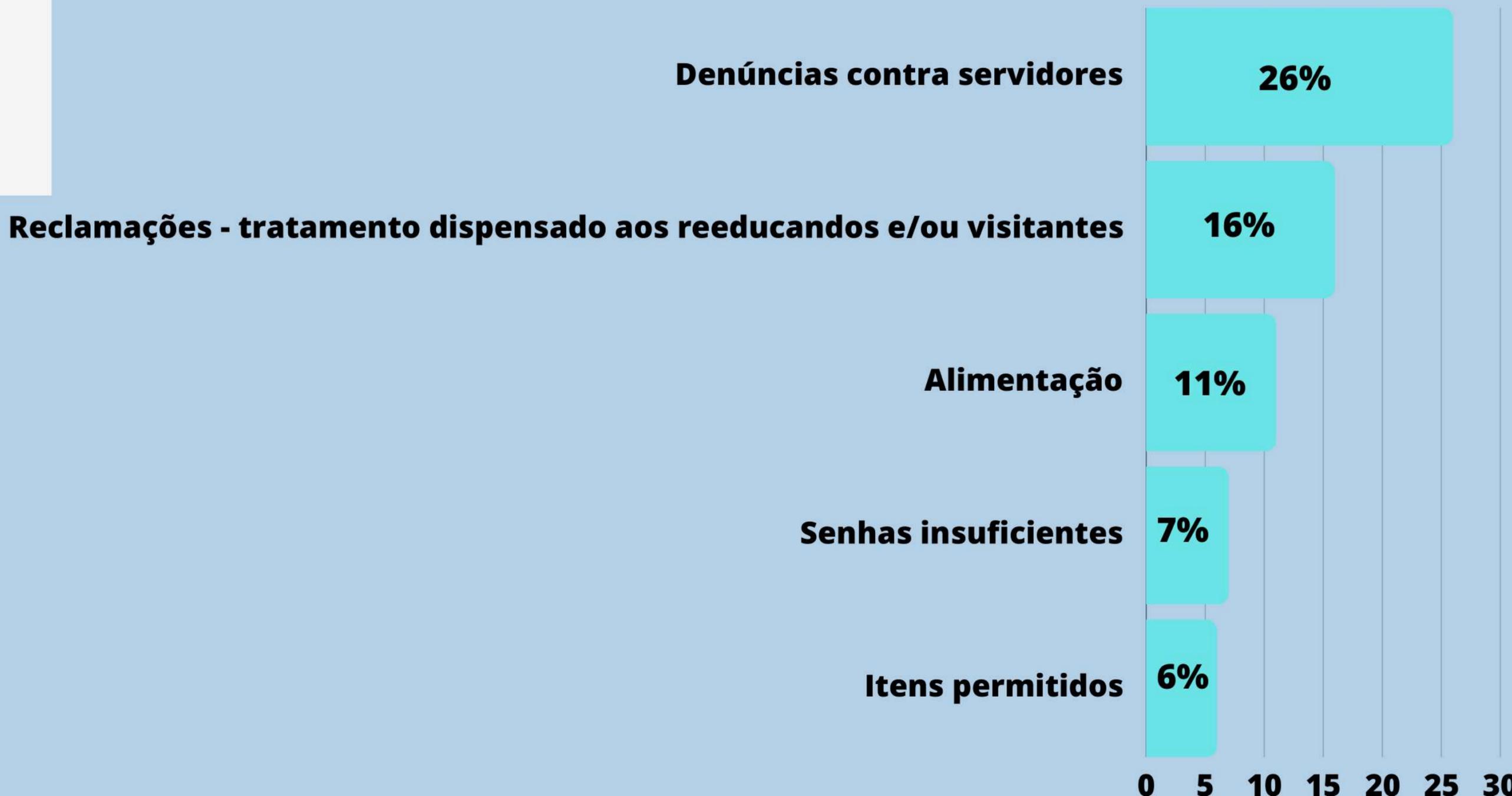
**3. PDF 1**





**CIR**

## **CENTRO DE INTERNAMENTO E REEDUCAÇÃO: 100 DEMANDAS**



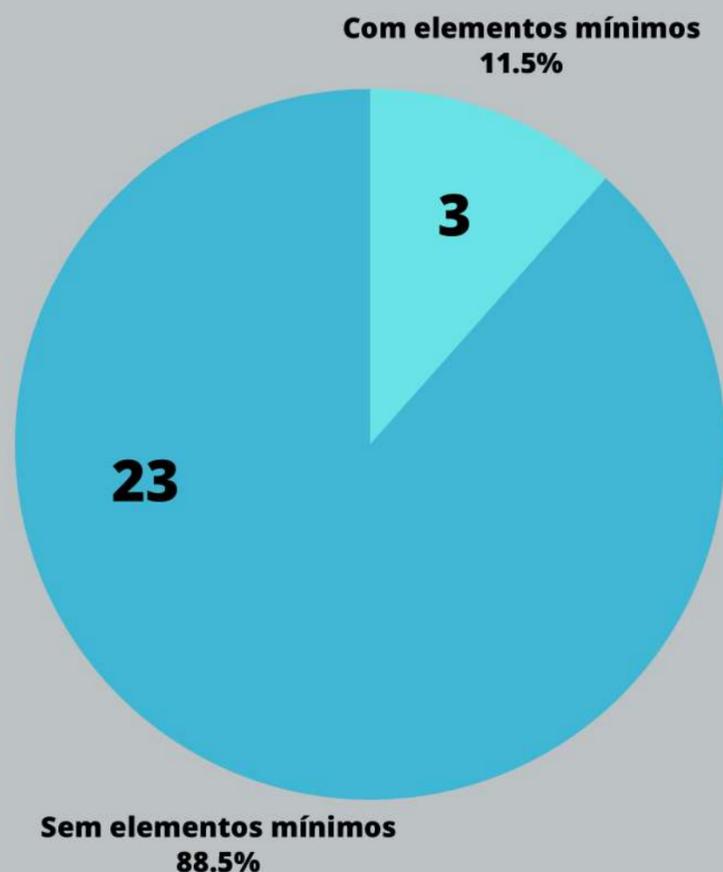


# ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

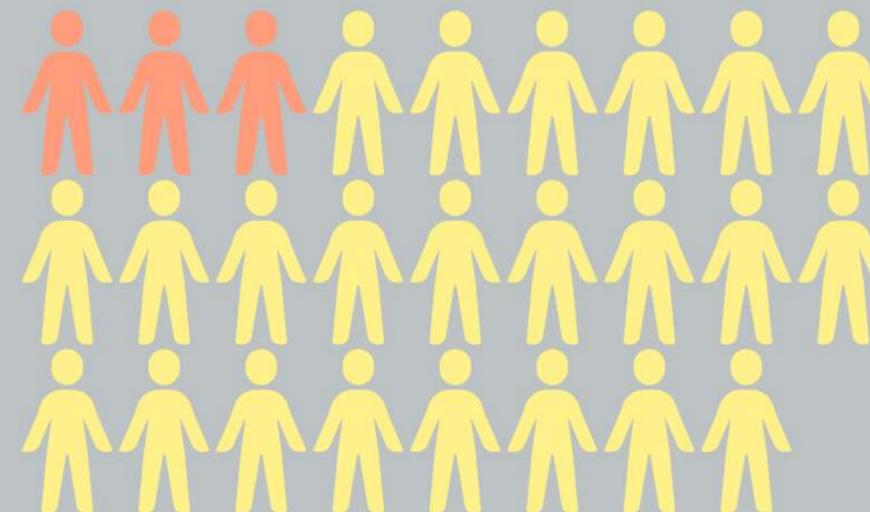
## Centro de Internamento e Reeducação - CIR

Dentre as denúncias registradas junto ao Sistema Participa de Ouvidoria, 26 delas possuem vinculação com policiais penais lotados no CIR. Abaixo é possível observar as que a grande maioria não possuía elementos mínimos capazes de ensejar a apuração dos fatos.

**Os relatos das demandas possuem elementos mínimos para possibilitar apuração?**



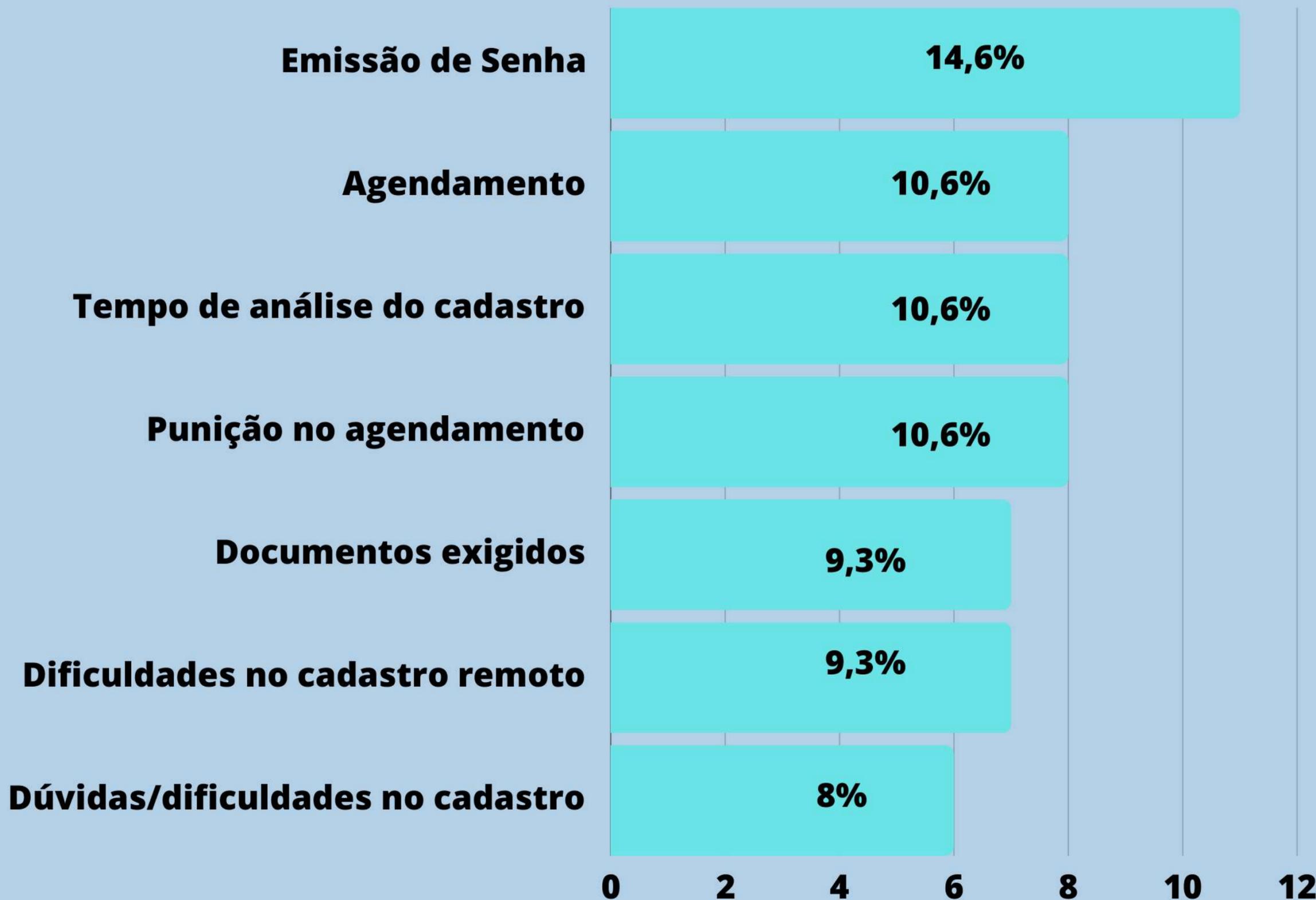
**Das 26 denúncias recepcionadas, apenas 3 possuíam identificação do denunciante. Nestas 3, os relatos referiam-se ao mesmo fato.**



Deve ser pontuado que no caso de manifestações anônimas, não é possível a mudança da sua tipificação, ainda que carente de elementos mínimos. Neste caso também não é possível o contato com o denunciante para pedir mais informações.



## UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO: 75 DEMANDAS



Importante ressaltar que os postos do Na Hora da SEAPE realizaram **82.156 atendimentos no ano de 2023**, de forma que a quantidade de demandas afigura-se como um pequeno percentual.



## **REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A COORDENAÇÃO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - POSTO NA HORA SEAPE-DF**

**Diante do resultado da análise das demandas, esta Ouvidoria realizou reunião de alinhamento com a Coordenação da Unidade de Atendimento ao Cidadão, onde restaram constatadas os seguintes pontos:**

- ✓ O alto índice de demandas ocasionadas por punições por cancelamento de agendamento (10,6%) já havia sido detectado pela área técnica, que adotou a providência de um aviso expresso ao visitante no momento do cancelamento. Desta forma, é esperada uma diminuição de demandas desta natureza;**
- ✓ Não obstante os normativos da SEAPE-DF prevejam o prazo de 10 dias úteis para aprovação do cadastro do visitante, o usuário parece não ter pleno conhecimento da regra (10,6% das demandas são neste sentido), motivo pelo qual a exposição de um aviso expresso com o prazo em cada guichê de atendimento pode facilitar a compreensão do cidadão e propiciar uma melhora dos índices;**



## **REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A COORDENAÇÃO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - POSTO NA HORA SEAPE-DF**

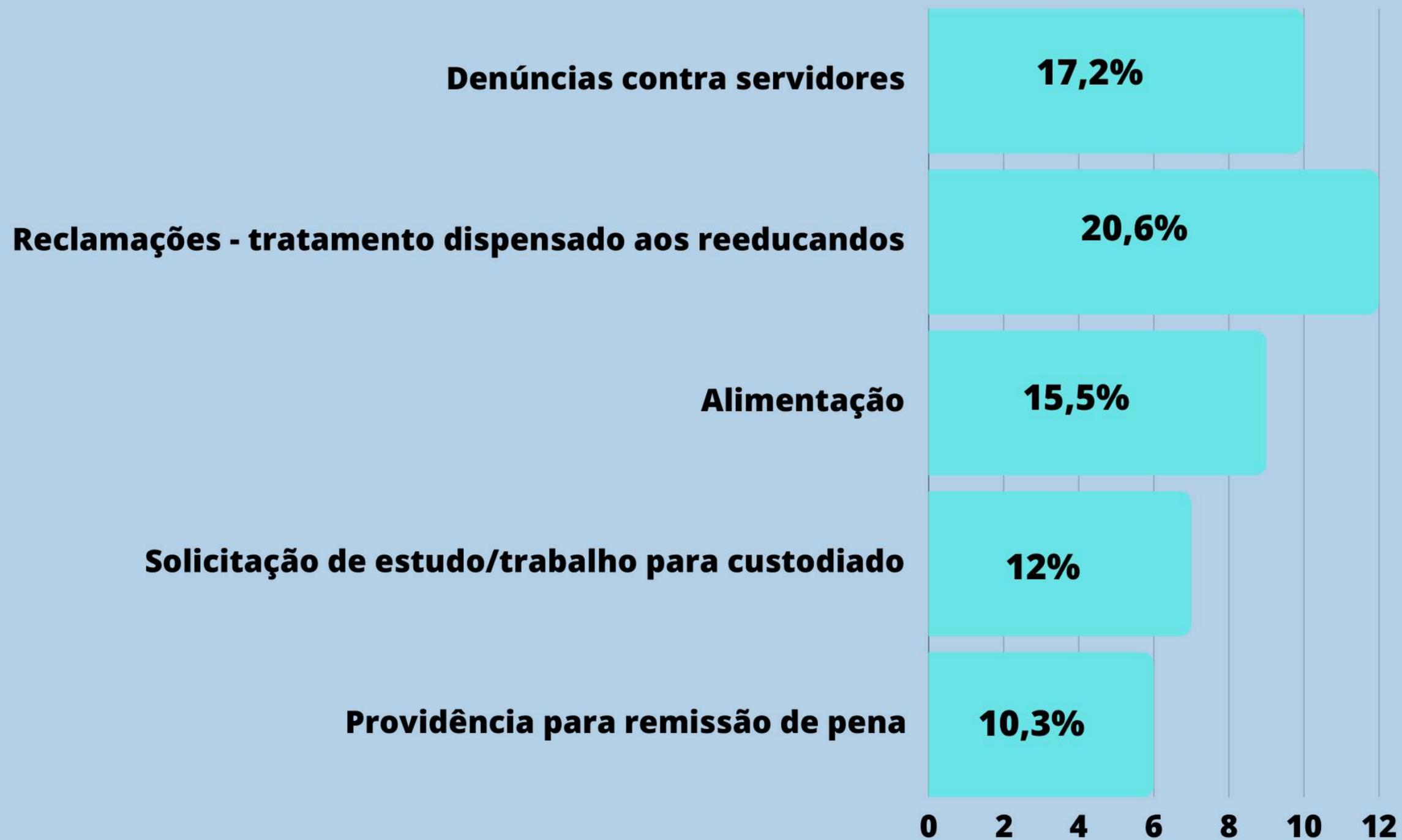
**Diante do resultado da análise das demandas, esta Ouvidoria realizou reunião de alinhamento com a Coordenação da Unidade de Atendimento ao Cidadão, onde restaram constatadas os seguintes pontos:**

- ✓ As reclamações sobre os documentos exigidos na sua maioria não competem à área técnica, já que os policiais apenas seguem a regras das portarias. Desta forma, compete à gestão analisar uma eventual mudança das exigências, em especial quanto aos comprovantes de endereço, que constituem a maioria das demandas;**
- ✓ Os problemas relativos à emissão de senha (14,6%) não apresentam padrão semelhante, motivo pelo qual há dificuldade de arquitetar a melhoria dos processos;**
- ✓ As dificuldades de cadastro remoto e presencial (reunião de documentos, adequação de formato do arquivo, etc) podem ser suavizadas após a elaboração da cartilha do visitante (solução a longo prazo) ou com a produção de tutoriais pela Assessoria de Comunicação, com o auxílio da Gerência de Tecnologia da Informação (solução a médio prazo);**



**PDF I**

## **PENITENCIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL I: 58 DEMANDAS**



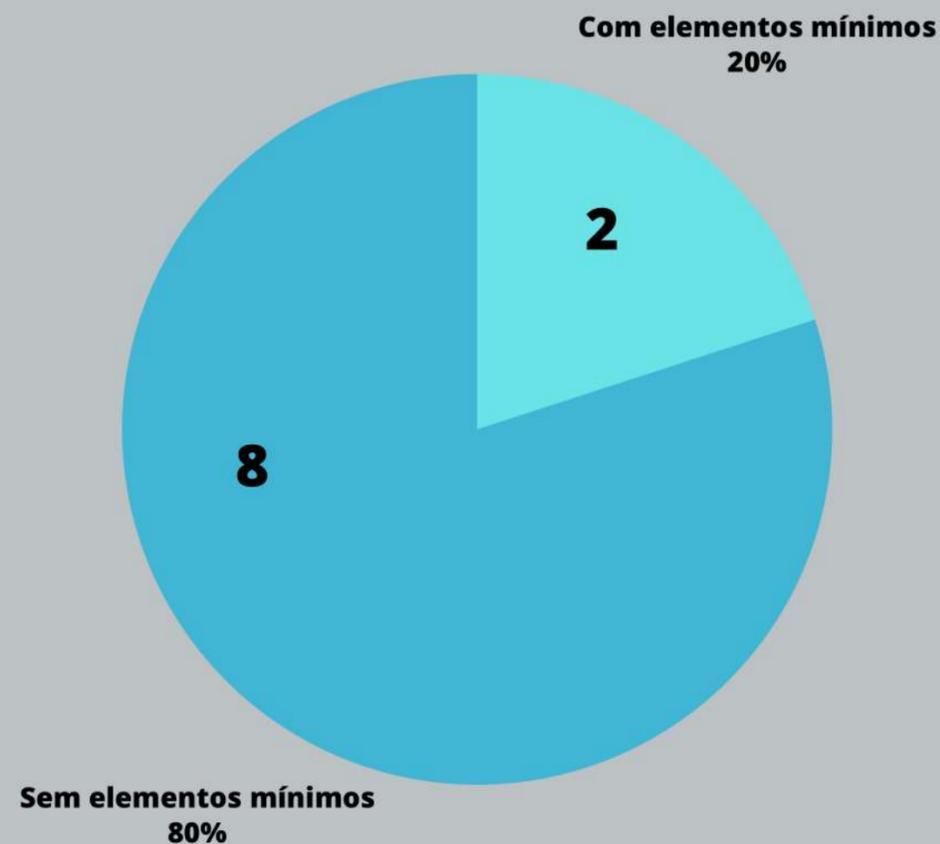
# ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

## Penitenciária do Distrito Federal I



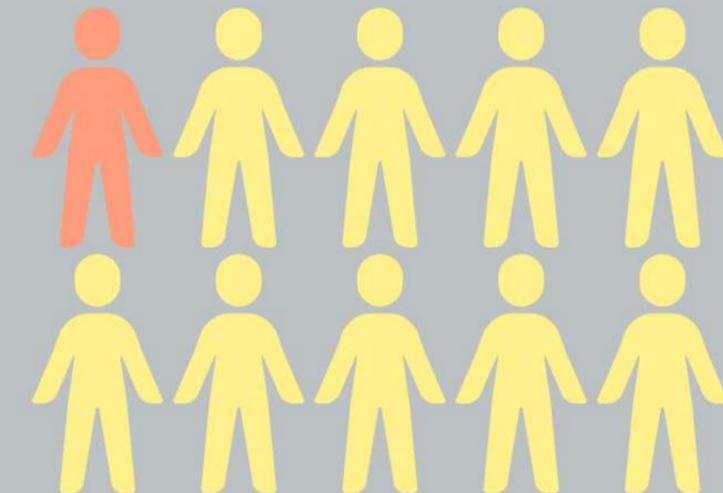
Dentre as denúncias registradas junto ao Sistema Participa de Ouvidoria, 10 delas possuem vinculação com policiais penais lotados na PDF I. Abaixo é possível observar as características dos relatos.

**Os relatos das demandas possuem elementos mínimos para possibilitar apuração?**



**Das 10 denúncias recepcionadas, apenas 1 possuía identificação do denunciante.**

Deve ser pontuado que no caso de manifestações anônimas, não é possível a mudança da sua tipificação, ainda que carente de elementos mínimos. Neste caso também não é possível o contato com o denunciante para pedir mais informações.



## Denúncias - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Dentre as atribuições da Ouvidoria da SEAPE, está a recepção de denúncias realizadas por meio do canal federal Disque 100, que são enviadas a esta pasta pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS-DF). A tramitação dos processos para tratamento destas denúncias é acompanhada por órgãos correlacionados com a proteção dos direitos humanos da SEJUS-DF.

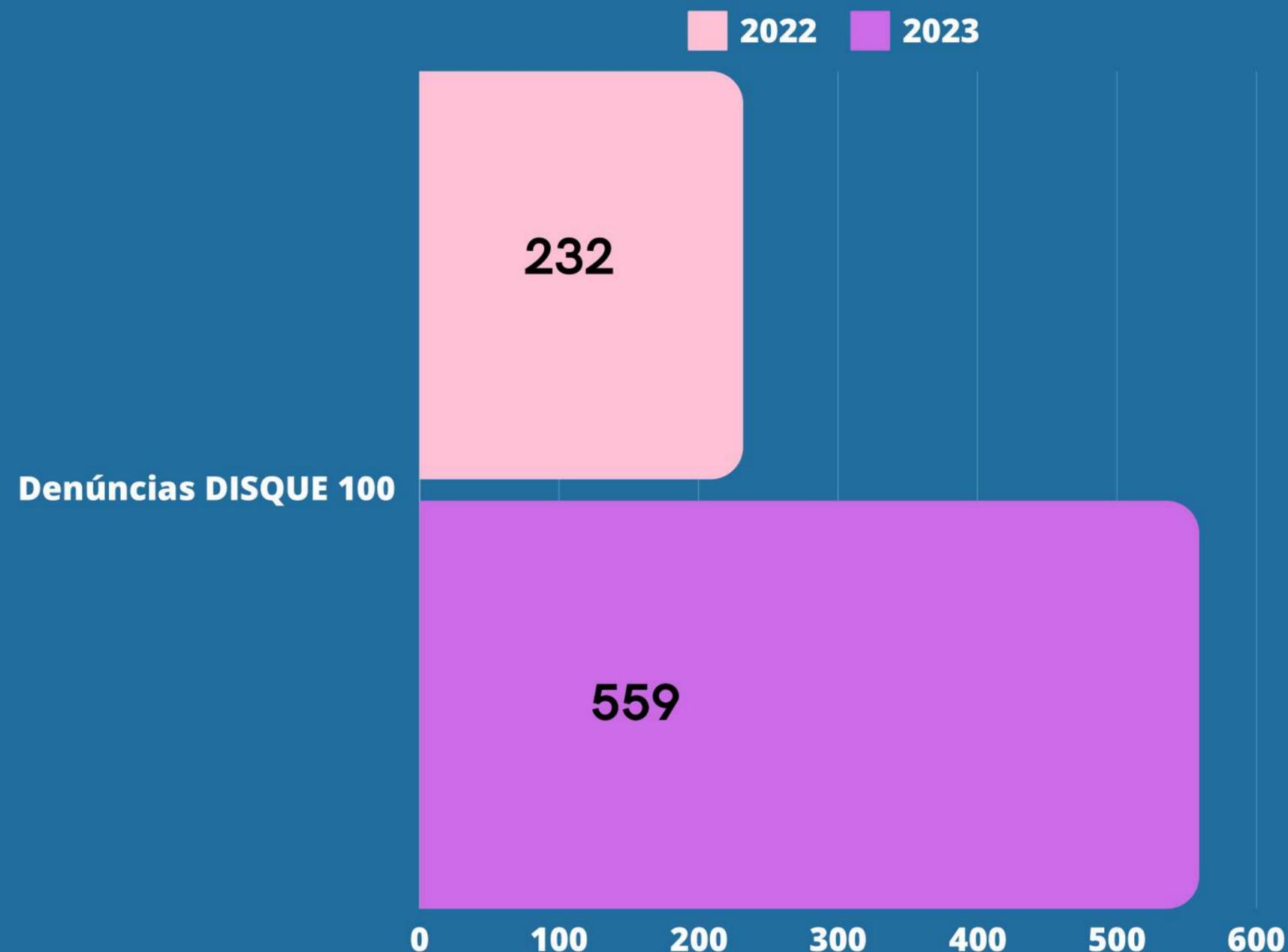
Cumpramos ressaltar que a ausência de filtros quando na recepção das denúncias, bem como a desnecessidade de cadastro no registro, acaba por gerar um grande número de denúncias genéricas e de classificação equivocada (denúncias com real tipologia de reclamação).



Os dados a seguir foram extraídos do Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Através do uso de filtros avançados, é possível obter os números de denúncias que tem como escopo “**VIOLÊNCIA CONTRA PESSOA EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE**”.

Deve ser pontuado, por outra parte, que a ferramenta não distingue vítimas menores e maiores, de forma que não é possível precisar quantas destas violações são direcionadas a SEAPE-DF e quantas são direcionadas ao Sistema Socioeducativo, vinculado à SEJUS-DF.



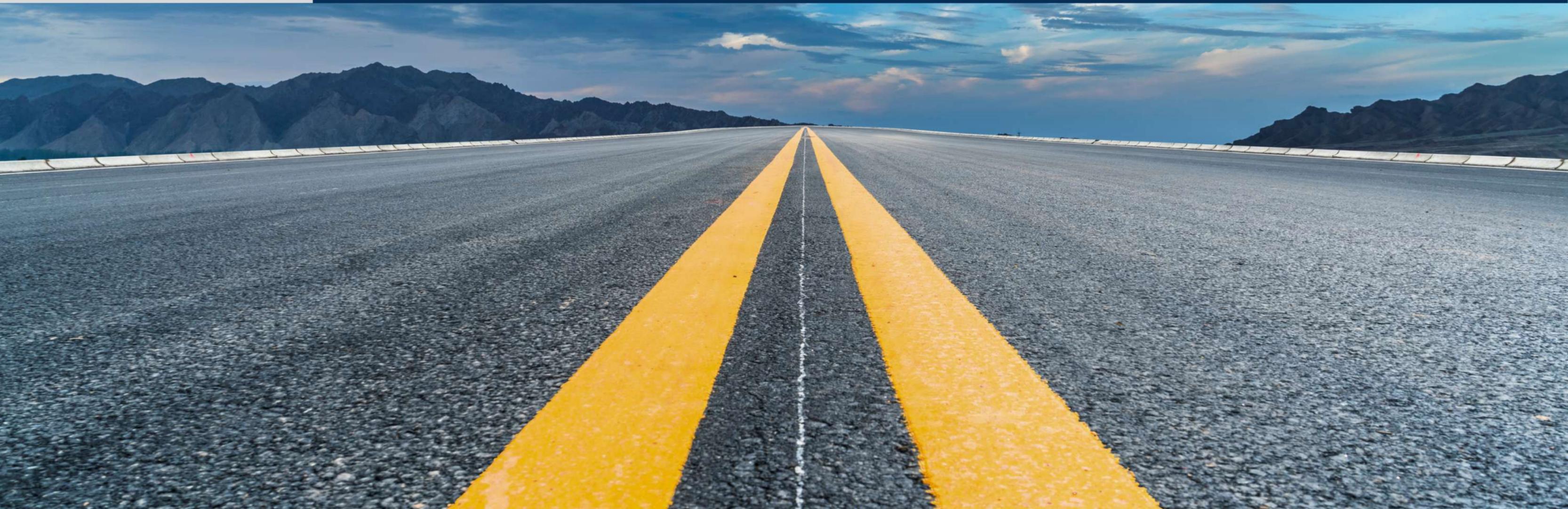
**Desta forma, para obter dados mais precisos, a partir do ano de 2023, esta Ouvidoria Seccional passou a monitorar a quantidade de processos relacionados a denúncias do Disque 100, recepcionados por esta SEAPE após encaminhamento pela SEJUS, chegando ao número aproximado de 128 processos.**

**NO ANO DE 2023, A SEAPE-DF RECEBEU, POR INTERMÉDIO DA SEJUS-DF, CERCA DE 128 PROCESSOS SEI RELACIONADOS A DENÚNCIAS REALIZADAS POR MEIO DA PLATAFORMA DISQUE 100.**

**NAS DENÚNCIAS COM ELEMENTOS MÍNIMOS PARA A APURAÇÃO, O GABINETE DETERMINOU A INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR.**



# CAMINHOS PARA 2024/2025



# CAMINHOS PARA 2024/2025



## ELABORAÇÃO DA CARTILHA DO VISITANTE

Elaborar de forma conjunta com as áreas técnicas, uma cartilha em linguagem simples e didática para os usuários de serviço público da SEAPE-DF.



## FINALIZAÇÃO DO II CONCURSO DE DESENHO

Finalizar o concurso de desenho voltado para crianças vinculadas a apenados, com entrega de desenho e premiação.



## AMPLIAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Ampliação da participação da SEAPE na visitação infantil, com a manutenção de parcerias, de forma a viabilizar a participação de todos as crianças e estreitar os vínculos entre Ouvidoria e usuários.

# Cronograma 2024

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
ELABORAÇÃO DE CARTILHA PARA OS USUÁRIOS					ELABORAR CARTILHA / NOVA REUNIÃO COM A ASCOM	REUNIÃO COM A PARTICIPAÇÃO DE NUVIS SELECIONADOS		REUNIÃO GERAL COM OS NUVIS	ELABORAÇÃO DA CARTILHA	ELABORAÇÃO DA CARTILHA	ELABORAÇÃO DA CARTILHA	
ATRIBUIÇÕES OGDF	ELABORAR PLANO DE AÇÃO	ELABORAR PLANO DE AÇÃO		RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.		
DESENHANDO O AMOR	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	ENVIO DOS DESENHOS PARA A COMISSÃO E RESULTADO	ENTREGA DOS DESENHOS PARA OS INTERNOS	CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO					INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES
AMPLIAÇÃO HUMANIZA				ENVIO DE DOD PARA A DILIC						HUMANIZA - VISITA DIA DAS CRIANÇAS		HUMANIZA - VISITA NATAL

# Cronograma 2025

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
ELABORAÇÃO DE CARTILHA PARA OS USUÁRIOS	ELABORAÇÃO DA CARTILHA	ELABORAÇÃO DA CARTILHA				TREINAMENTO POLICIAIS COM BASE NA CARTILHA - ACADEMIA DE POLÍCIA PENAL		LANÇAMENTO CARTILHA / PUBLICAÇÃO SEMANAL HISTORIES				LANÇAMENTO CARTILHA / PUBLICAÇÃO SEMANAL HISTORIES
ATRIBUIÇÕES OGDF				RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.		
DESENHANDO O AMOR	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	ENVIO DOS DESENHOS PARA A COMISSÃO E RESULTADO	ENTREGA DOS DESENHOS PARA OS INTERNOS	CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO					INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES
AMPLIAÇÃO HUMANIZA										HUMANIZA - VISITA DIA DAS CRIANÇAS		HUMANIZA - VISITA NATAL

# Equipe

Rívia Carla Lourenço Coimbra

José Ribeiro de Almeida Neto

Olívia Maria Silva França Buzar

Ananda Almeida Viana

Lara Fabian Coelho Castro